

2020

手机银行数字竞争力排行榜 TOP 100 (2020)

研究机构  零壹财经·零壹智库

报告编审 于百程

报告主笔 李薇、蒋佳芮、琚望静



添加小壹微信，加入行业群
每日获取更多深度报告

VISIT...

LANZAROTE
Caliente.COM

VIP 零壹智库Pro

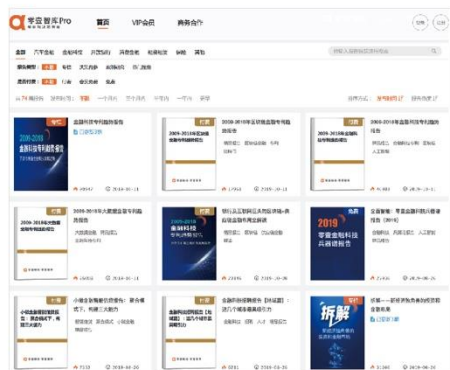
零壹财经旗下知识付费平台

新金融决策智库



更多报告, 请扫描二维码
进入找报告小程序

添加微信 lycj002 邀请您进入更多行业分类群
(群内每日分享更多深度报告)



金融与科技专业知识与信息服务平台。

通过“零壹智库Pro”平台为个人和机构客户提供“报告+音频+视频”等多种形式的知识服务, 推出了“VIP会员”、“黑金会员”两大专属服务, 以及数十个定制专题。

通过“找报告”小程序提供超10万份的行业研究报告查询服务。

通过“01FINDs”提供公司分析、行业分析、数据指标、投融资情报、技术指标、研究报告、新闻舆情等服务, 为用户提升决策效率。

40⁺
专业书籍

350⁺
专题报告

700⁺
数据报告

30⁺
行业峰会

50⁺
闭门研讨会

Abstract

摘要

- ✓ App 是银行获取线上流量的核心入口，手机银行已成为各家机构的数字化战略布局核心。此前，零壹智库已发布[《第一期：2020 年 Q2 手机银行数字竞争力排行榜 TOP 100》](#)；[《第二期：2020 年 Q3 手机银行数字竞争力排行榜 TOP 100》](#)。本期将展示 2020 年全年的手机银行全景图。
- ✓ **制定原创评价体系。**零壹智库构建了手机银行 4 项维度指标体系，包括用户规模粘性、日均启动使用、商店口碑评分、产品功能体验，并细化为 12 项二级指标。通过归一化处理与加权统计，展现中国银行业 TOP 100 的手机银行综合排名。
- ✓ **年度排名前十位的标杆手机银行。**全国性银行发挥头部效应，具体包括工商银行、建设银行、招商银行、农行掌上银行、平安口袋银行、交通银行、中国银行、浦发银行、邮储银行以及光大银行；
- ✓ **综合排名展现手机银行分化格局。**总体来看，排名前 100 名的手机银行之中，国有大行与全国性股份行位居前列。中小银行在部分指标上赢得优势，譬如浙江农信的活跃用户数与下载量分别排在第 13 名和第 12 名，而宁波银行的数字金融生态、场景布局、产品设计更为突出。

Contents

目录

一、综合评分结果：国有大行居首，江苏银行、浙江农信超越部分股份行	3
（一）排名综述：浙江农信、江苏银行优势突出，2 家民营银行入选	3
（二）得分结果：2020 年度手机银行 TOP 100 综合排名展示	4
二、TOP 100 机构类别：全国性银行占比 19%，中小银行集中于山东省	8
（一）手机银行 TOP 100 的所属机构类型与省份统计	8
（二）入选手机银行 TOP 100 的中小金融机构前 5 名	10
三、活跃用户排名：TOP 30 平均数超 1400 万，浙江农信稳居中小银行首位	10
（一）TOP 30 活跃用户排名：工行超 7000 万，浙江农信居中小银行第一	10
（二）聚焦中小银行：入选 TOP 30 的活跃用户数差异显著	12
四、APP 下载量排名：TOP 30 平均超 4 亿次，建行“夺冠”近 36 亿次	12
（一）APP 下载量排名结果：建设银行竞争力强，网商银行排名第 17	13
（二）中小银行 APP 下载量：入选机构达 14 家，超越部分全国性股份行	14
五、IOS 评分排名：贵州银行居榜首，长治农商行、乌鲁木齐银行评分较高	14
（一）APP 评分 TOP 30：多数为中小银行，贵州银行获得满分	14

（二）全国性银行 App 评分：表现弱于中小银行，国有大行仅有交通银行 15

六、标杆成果案例：宁波银行突围术，加速构建数字金融生态平台.....16

（一）宁波银行、江苏银行和中原银行生态布局综述..... 16

（二）宁波银行功能架构：融合优惠活动、社交互动等互联网元素..... 17

（三）宁波银行场景布局：广泛连接、携手互联网平台助力流量增长..... 17

（四）宁波银行产品设计：构建出特色的线上化零售信贷服务体系..... 18

后疫情时期，我国无接触金融业态飞速发展，为适应时代特点，商业银行加速推进数字化转型步伐。其中，手机银行 App 是银行构建数字金融平台的核心渠道入口，并且 App 运营成果直接体现出银行的平台战略、技术、产品、品牌等各方面综合实力。为了对我国手机银行数字经营情况做出全景式展示，零壹财经·零壹智库与中国零售金融智库联合发布 2020 年度的“手机银行 TOP 100”榜单。

零壹智库从 2020 年下半年开始，系统解读中国银行业数字金融生态平台的发展变迁，其中手机银行是重要一环。此前，我们曾连续发布了 2 个季度的“手机银行 TOP 100”榜单，分别为——[《第一期：2020 年 Q2 手机银行数字竞争力排行榜 TOP 100》](#)；[《第二期：2020 年 Q3 手机银行数字竞争力排行榜 TOP 100》](#)。

本次基于此前两期榜单的评分结果，结合 2020 年全年我国主要手机银行的经营表现，再次选取近 200 家手机银行样本，根据零壹智库设定的评价体系，展开综合分析。评价体系涵盖了 4 大维度指标，具体包括用户规模粘性、日均启动使用、商店口碑评分、产品功能体验，各指标的权重分别为 35%、15%、30%、20%，最终形成 2020 年手机银行 TOP 100 榜单。

一、综合评分结果：国有大行居首，江苏银行、浙江农信超越部分股份行

回顾 2020 年全年，中国银行业的手机银行数字化经营成果，呈现出明显的分化态势。尤其是国有大行、全国性股份制银行，凭借着网点密集、用户基数大的优势，在手机银行发展上的规模效应更大。但与此同时，各省市的中小商业银行也逐步推进创新力度，在用户增速、场景布局、智能风控等方面，构建出区域化、特色化的独特平台价值。

在手机银行数字竞争力的综合排名上，一批中小银行正在崛起，逐步超越了部分全国性股份制银行，今后的可持续发展能力更为强劲。

（一）排名综述：浙江农信、江苏银行优势突出，2 家民营银行入选

零壹智库根据我国银行业的划分类型，得出下述有关手机银行竞争格局的研究结论：

六家国有大行的手机银行竞争力最强，占据 TOP 10 位置。其中，工商银行排名第一，总分为 95.00；建设银行排名第二，总分为 93.11；

招商银行位列全国性股份制银行榜首。招商银行、平安银行分别排在第三位和第

五位，排名次序与前两期保持一致，得分分别为 88.80、75.63。浦发银行排名第八，得分为 67.94，与第二期相比，排名有所上升。三家银行作为近两年“零售之王”桂冠的争夺者，在手机银行排名上，超越了部分国有大行，领先于其他全国性股份制银行；

中小商业银行竞逐手机银行 TOP 30。在城市商业银行之中，有 5 家位列前 30 名，分别是江苏银行 57.97 分、北京银行 56.93 分、桂林银行 56.69 分、中原银行 56.62 分、宁波银行 55.75 分；在农村金融机构之中，进入前 30 名的有 8 家，分别是浙江农信 60.77 分、江苏农商银行 58.10 分、重庆农商行 57.74 分、陕西信合 56.61 分、福建农信 56.18 分、黑龙江农信 56.01 分、内蒙古农信 55.80 分、四川农信 55.66 分。上榜手机银行与前两期相比，略有变化。

两家头部民营银行入围 TOP 100。民营银行的出现，打破了中国银行业的竞争格局。然而，一批民营银行成立时间已超过 5 年，但从 2020 年的手机银行数据表现来看，仍仅有网商、微众两家入围。其中，网商银行排名第 14 位，总分为 61.34；微众银行排名第 33 位，总分为 55.08。

（二）得分结果：2020 年度手机银行 TOP 100 综合排名展示

表 1：2020 年度手机银行数字竞争力 TOP 100

总排名	手机银行	银行类型	月均活跃用户数 (万)	IOS 当前版本评分	总得分	所属省份
1	中国工商银行	国有银行	7191.64	3.22	95.00	
2	中国建设银行	国有银行	6725.12	3.29	93.11	
3	招商银行	全国性股份制银行	4272.96	4.91	88.80	
4	中国农业银行	国有银行	5378.78	3.02	76.94	
5	平安口袋银行	全国性股份制银行	3284.79	4.30	75.63	
6	交通银行	国有银行	2121.61	4.80	74.11	
7	中国银行	国有银行	3521.85	3.43	74.03	
8	浦发银行	全国性股份制银行	1051.68	4.53	67.94	
9	邮储银行	国有银行	2843.21	3.20	67.36	
10	光大银行	全国性股份制银行	973.91	4.19	64.96	
11	民生银行	全国性股份制银行	914.45	3.61	64.94	
12	中信银行	全国性股份制银行	1045.43	3.41	63.25	
13	兴业银行	全国性股份制银行	473.30	4.09	62.18	
14	网商银行	民营银行	247.10	4.25	61.34	

总排名	手机银行	银行类型	月均活跃用户数 (万)	IOS 当前版本评分	总得分	所属省份
15	浙江农信	农村金融机构	660.14	3.31	60.77	浙江
16	浙商银行	全国性股份制银行	89.06	2.90	59.38	
17	广发银行	全国性股份制银行	269.93	3.17	59.21	
18	江苏农商银行	农村金融机构	357.98	3.14	58.10	江苏
19	江苏银行	城市商业银行	335.96	3.08	57.97	江苏
20	华夏银行	全国性股份制银行	244.78	3.05	57.84	
21	重庆农商行	农村金融机构	303.80	3.35	57.74	重庆
22	北京银行	城市商业银行	202.72	3.81	56.93	北京
23	桂林银行	城市商业银行	72.43	3.24	56.69	广西
24	中原银行	城市商业银行	141.47	3.69	56.62	河南
25	陕西信合	农村金融机构	167.02	3.49	56.61	陕西
26	福建农信	农村金融机构	215.47	3.65	56.18	福建
27	黑龙江农信	农村金融机构	110.65	2.79	56.01	黑龙江
28	内蒙古农信	农村金融机构	88.37	2.90	55.80	内蒙古
29	宁波银行	城市商业银行	112.59	3.18	55.75	浙江
30	四川农信	农村金融机构	228.30	3.65	55.66	四川
31	长沙银行	城市商业银行	121.23	3.79	55.26	湖南
32	无锡农商银行	农村金融机构	37.96	2.40	55.18	江苏
33	微众银行	民营银行	85.59	3.47	55.08	
34	邯郸银行	城市商业银行	12.17	4.09	54.92	河北
35	哈尔滨银行	城市商业银行	111.51	2.96	54.62	黑龙江
36	黄河银行	城市商业银行	27.21	3.35	54.36	宁夏
37	南京银行	城市商业银行	48.89	2.97	54.21	江苏
38	四川天府银行	城市商业银行	98.12	3.39	54.17	四川
39	深圳农商行	农村金融机构	111.66	3.18	54.13	广东
40	鄞州银行	城市商业银行	52.06	3.17	54.08	浙江
41	杭州银行	城市商业银行	46.84	3.82	53.94	浙江
42	蒙商银行	城市商业银行	77.54	3.93	53.88	内蒙古
43	海南农信	农村金融机构	47.54	2.71	53.82	海南
44	徽商银行	城市商业银行	196.58	3.14	53.82	安徽
45	甘肃银行	城市商业银行	31.86	3.64	53.49	甘肃
46	潍坊银行	城市商业银行	24.69	3.70	53.48	山东

总排名	手机银行	银行类型	月均活跃用户数 (万)	IOS 当前版本评分	总得分	所属省份
47	长安银行	城市商业银行	21.92	3.32	53.44	陕西
48	泰安银行	城市商业银行	21.12	4.34	53.33	山东
49	安徽农信	农村金融机构	135.12	3.75	53.21	安徽
50	齐商银行	城市商业银行	21.23	4.21	53.18	山东
51	泰隆银行	城市商业银行	25.54	4.11	53.09	浙江
52	张家口银行	城市商业银行	40.78	2.40	52.98	河北
53	上海银行	城市商业银行	112.82	2.86	52.93	上海
54	甘肃农信	农村金融机构	68.11	3.51	52.82	甘肃
55	新疆农信	农村金融机构	22.97	3.30	52.78	新疆
56	广西农信	农村金融机构	341.13	3.20	52.76	广西
57	山东农信	农村金融机构	221.11	2.99	52.63	山东
58	昆仑银行	城市商业银行	18.56	3.23	52.53	新疆
59	厦门银行	城市商业银行	8.28	3.18	52.49	福建
60	河北农信	农村金融机构	185.71	3.15	52.34	河北
61	青岛银行	城市商业银行	10.21	4.45	52.17	山东
62	常熟农商银行	农村金融机构	47.90	3.21	52.06	江苏
63	江西农商	农村金融机构	127.87	2.56	52.03	江西
64	湖北农信	农村金融机构	250.19	1.60	51.89	湖北
65	莱商银行	城市商业银行	14.62	4.04	51.82	山东
66	天津银行	城市商业银行	86.02	2.27	51.82	天津
67	广东农信	农村金融机构	133.98	2.85	51.80	广东
68	广州农商银行	农村金融机构	40.06	3.86	51.77	广东
69	渤海银行	全国性股份制银行	28.11	2.61	51.61	
70	晋城银行	城市商业银行	21.12	3.56	51.61	山西
71	东莞银行	城市商业银行	23.53	3.48	51.61	广东
72	大丰农商银行	农村金融机构	10.79	3.90	51.49	江苏
73	济宁银行	城市商业银行	26.50	3.85	51.43	山东
74	恒丰银行	全国性股份制银行	33.23	3.00	51.41	
75	北部湾银行	全国性股份制银行	27.53	3.22	51.41	广东
76	东莞农商银行	农村金融机构	33.79	4.00	51.39	广东
77	贵州农信	农村金融机构	42.21	2.79	51.24	贵州
78	烟台银行	城市商业银行	15.78	4.17	51.24	山东

总排名	手机银行	银行类型	月均活跃用户数 (万)	IOS 当前版本评分	总得分	所属省份
79	成都银行	城市商业银行	27.24	2.90	51.15	四川
80	邢台银行	城市商业银行	4.33	4.08	50.95	河北
81	华融湘江银行	城市商业银行	13.47	2.36	50.89	湖南
82	贵阳银行	城市商业银行	22.54	3.49	50.83	贵州
83	山西农信	农村金融机构	65.02	3.15	50.78	山西
84	昆山农商银行	农村金融机构	32.95	2.60	50.52	江苏
85	苏州银行	城市商业银行	47.43	2.97	50.42	江苏
86	湖南农信	农村金融机构	170.29	3.50	50.27	湖南
87	北京农商银行	农村金融机构	100.60	2.80	50.23	北京
88	日照银行	城市商业银行	31.88	3.81	50.16	山东
89	锦州银行	城市商业银行	13.19	3.55	50.06	辽宁
90	洛阳银行	城市商业银行	35.28	3.09	49.90	河南
91	德州银行	城市商业银行	11.05	3.32	49.86	山东
92	西安银行	城市商业银行	17.94	3.73	49.76	陕西
93	江南农商行	农村金融机构	42.51	3.13	49.71	江苏
94	成都农商银行	农村金融机构	24.64	3.30	49.59	四川
95	辽宁农信	农村金融机构	18.90	2.60	49.49	辽宁
96	齐鲁银行	城市商业银行	47.52	3.33	49.44	山东
97	兰州银行	城市商业银行	44.48	3.13	49.18	甘肃
98	临商银行	城市商业银行	8.84	4.28	49.14	山东
99	贵州银行	城市商业银行	16.17	5.00	48.82	贵州
100	平顶山银行	城市商业银行	10.29	3.48	48.80	河南

资料来源：零壹智库

注：

1、用户规模粘性：包括月活跃用户总数（本期取值区间为 2020 年全年 12 个月的均值，下同）、日均活跃人数及用户活跃度（日均活跃用户数/活跃用户总数）三项指标；

2、日均启动使用：包括日均启动次数、日均使用时长、人均单日启动次数及人均单日使用时长四项指标（本期取值区间为 2020 年全年 12 个月的均值）；

3、商店口碑评分：包括下载量（安卓）、ASO 关键词指数（苹果）、IOS 当前版本评分、当前版本评分次数等四项指标，其中，ASO 关键词指数（苹果）选取 2020 年 2 月-2021 年 1 月共 12 个月的平均值，其余三项选取 2021 年 3 月

初的最新数值；

4、用户规模粘性、日均启动使用的数据指标均来源于易观千帆，数据统计时间截至 2021 年 3 月 23 日；商店口碑评分指标数据来源于蝉大师，数据统计时间截至 2021 年 3 月 4 日；

5、针对一家银行多个手机银行客户端的情况，选取排名最高的予以展示；

6、本榜单表格仅展示 2 项具有代表性指标供参考；

7、本次评选以公开获取数据为主，分数仅供参考，评选过程中难免有所疏漏，欢迎提供意见与建议，联系方式：13261990570（微信同号）。

二、TOP 100 机构类别：全国性银行占比 19%，中小银行集中于山东省

综合 2020 年度手机银行评选的 TOP 100，从排名结果来看，全国性银行占比为 19%，而城商行占比最高，达到了 47%。同时，一些典型中小银行入选了 TOP 30，涵盖了 8 家农村机构，即浙江农信、江苏农商银行、重庆农商行、陕西信合、福建农信、黑龙江农信、内蒙古农信以及四川农信；同时，也涵盖了 5 家城商行，即江苏银行、北京银行、桂林银行、中原银行以及宁波银行。

从中小银行的排名顺序来看，浙江农信位列农村金融机构第一，总排名为第 15 位；江苏银行位列城商行第一，总排名为第 19 位。值得注意的是，从入选中小银行的所属省份来看，山东省的入选数量最多，合计机构数量为 12 家。

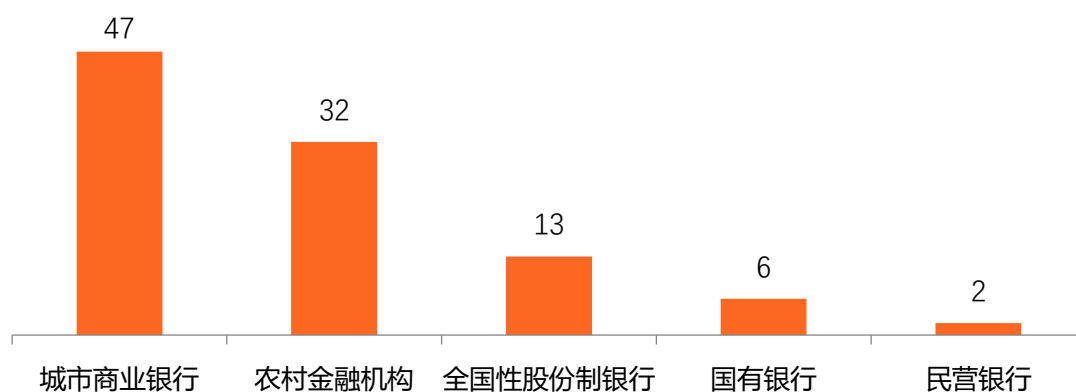
（一）手机银行 TOP 100 的所属机构类型与省份统计

零壹智库结合入选的 2020 年度手机银行 TOP 100 名单，分别从所属机构类型、中小银行所属省份等 2 个角度，综合分析我国手机银行的运行特征。

从所属机构类型来看，在本次入选的 100 家银行之中，城市商业银行占比最高，达 47%；其次为农村金融机构，占比 32%；全国性股份制银行、国有银行、民营银行占比分别为 13%、6%、2%。

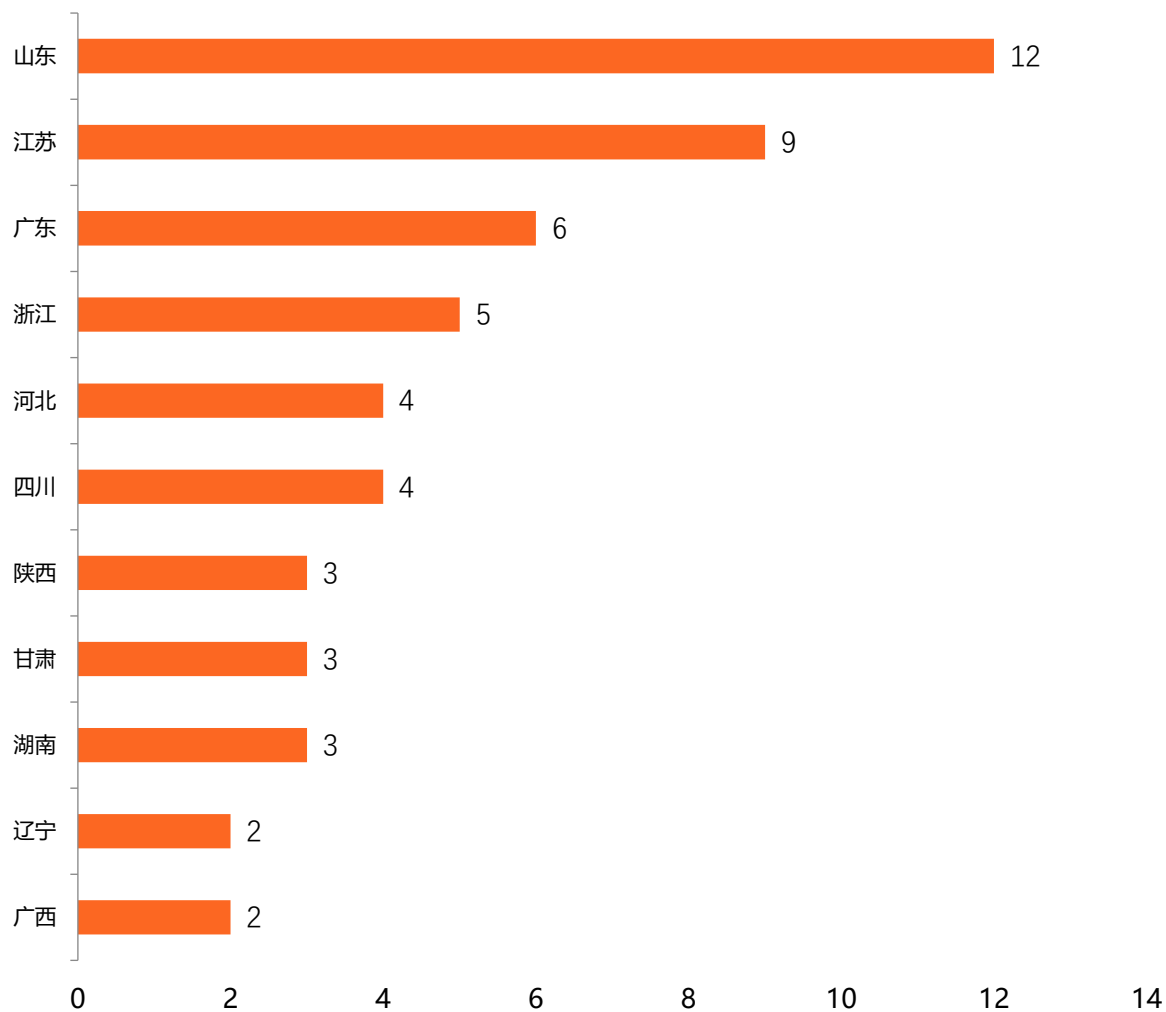
从所属省份来看，入选 TOP 100 的中小银行，主要集中于经济发达的一线城市，其中排名前 3 位的省份分别是：第一名是山东省，入选的手机银行所属机构合计 12 家；第二名是江苏省，入选的机构数量为 9 家；第三名是广东省，入选的机构数量为 6 家。

图 1：2020 年度入选 TOP 100 手机银行的所属银行类型



资料来源：零壹智库

图 2：TOP 100 手机银行的所属省份



资料来源：零壹智库

（二）入选手机银行 TOP 100 的中小金融机构前 5 名

相较于全国性银行，一批中小商业银行在数字金融服务平台的搭建上，业务潜力与用户规模增速上更为突出。结合 2020 年度的手机银行 TOP 100 名单，零壹智库分别选取了城商行、农村金融机构各自排名前 5 位，综合各项指标来看，农村金融机构手机银行 App 整体水平高于城市商业银行。

从具体排名来看，在农村金融机构中，排名第一的是浙江农信，与前两期相同，总排名为第 15 名；而在城市商业银行中，江苏银行位列首位，总排名为第 19 名。我们发现，两类银行的前 5 名均入选总排名 TOP 30。

表 2：农村金融机构和城市商业银行的 TOP 5

总排名	农商行手机银行前 5 名	总排名	城商行手机银行前 5 名
15	浙江农信	19	江苏银行
18	江苏农商银行	22	北京银行
21	重庆农商行	23	桂林银行
25	陕西信合	24	中原银行
26	福建农信	29	宁波银行

资料来源：零壹智库

三、活跃用户排名：TOP 30 平均数超 1400 万，浙江农信稳居中小银行首位

零壹智库基于易观千帆公布的手机银行月度活跃用户数据，汇总分析了近 200 家银行、2020 年 1-12 月的手机银行数据情况，在此重点剖析 2020 年度手机银行 App 活跃用户数 TOP 30 榜单。从数据表现来看，6 家国有大行与招商银行、平安银行、浦发银行这 3 家全国性股份制银行的用户数最高，行业分化明显，TOP 30 的平均活跃用户数为 1479.90 万。

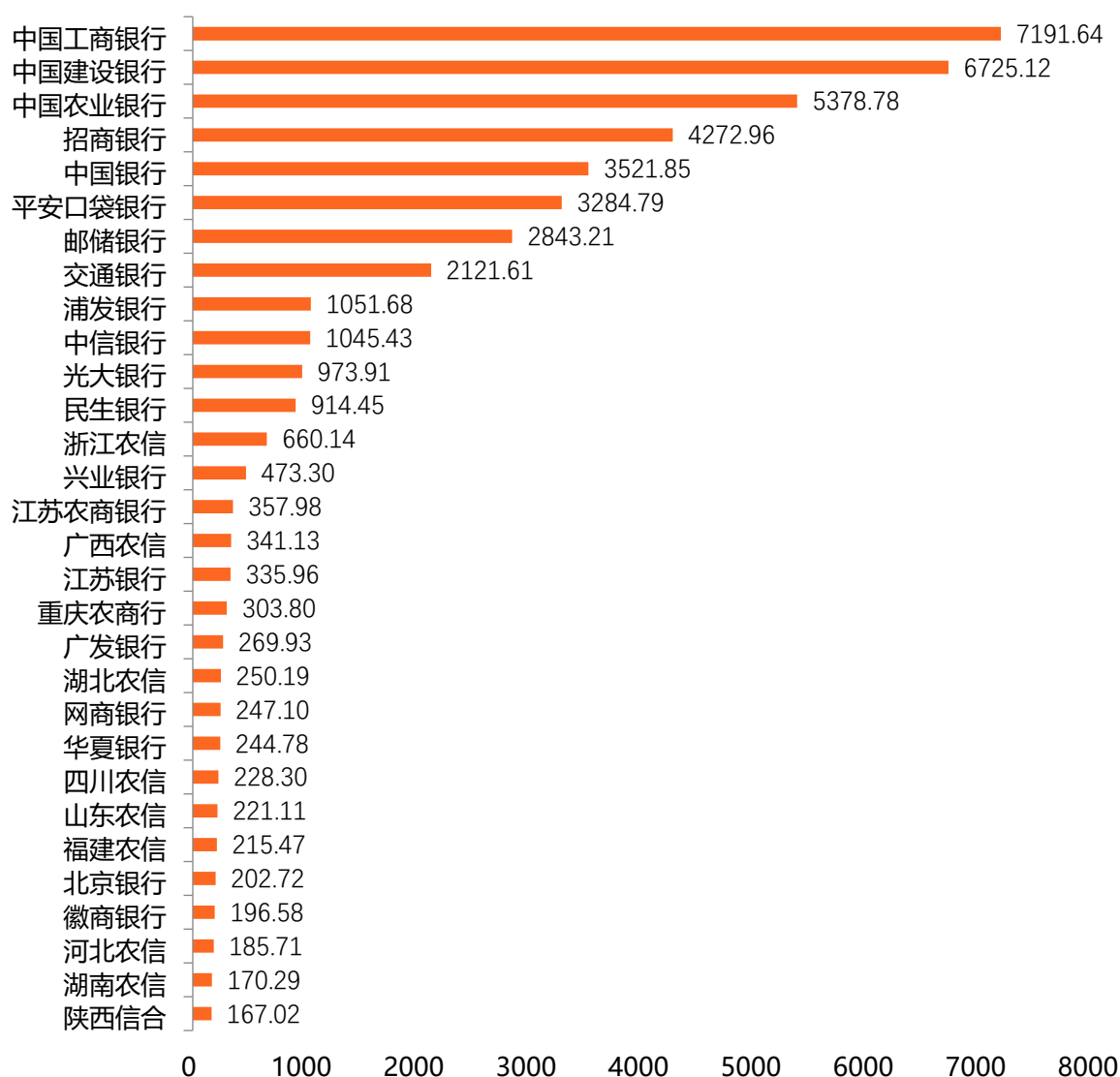
（一）TOP 30 活跃用户排名：工行超 7000 万，浙江农信居中小银行第一

从 2020 年全年的手机银行月均月活跃用户数量（MAU，选取 2020 年各月数值的平均值）来看，排名前三位的分别是一一工商银行 7191.64 万、建设银行 6725.12 万、农业银行 5378.78 万。同时，招商银行、平安银行、浦发银行的活跃用户数，超越了

部分国有大行，分别达到 4272.96 万、3284.79 万与 1051.68 万。值得注意的是，前 30 名之中仅有一家民营银行，即网商银行 247.10 万。

此外，在手机银行活跃用户数的 TOP 30 榜单中，农村金融机构数量明显高于城市商业银行，并且排名靠前的机构与 2020 年第三季度基本保持一致。其中，农村金融机构之中排在前 3 位的，分别是浙江农信 660.14 万、江苏农商银行 357.98 万、广西农信 341.13 万。在城商行之中，排名靠前的是江苏银行与北京银行，活跃用户数分别为 335.96 万与 202.72 万。

图 3：2020 年手机银行 App 月均月活跃用户 TOP 30



资料来源：易观千帆，零壹智库

注：2020 年度的手机银行活跃用户数 TOP 30，选取易观千帆 2020 年全年 12 个月的平均值进行测算，即 2020 年 1 月至 12 月的活跃用户数的总和/12。

（二）聚焦中小银行：入选 TOP 30 的活跃用户数差异显著

从中小银行手机银行 App 的表现来看，用户活跃性分化明显。入围 2020 年度手机银行 TOP 100 的中小银行，它们的月均活跃用户数平均值为 89.26 万，日均活跃人数平均值为 9.91 万。更进一步细分来看，入选 TOP 30 的中小商业银行，相较于平均值而言，拥有更大的竞争优势，但彼此之间的数值差距较大。

零壹智库选取了 2020 年全年的月均/日均活跃用户数的平均值，从中观察在中小银行之中，哪些能够排在头部位置，进军 TOP 5。数据结果显示，浙江农信在月均活跃用户数和日均活跃人数 2 个维度上稳居第一，分别达 660.14 万、77.80 万。江苏农商银行和江苏银行名列前茅，在 2 个维度的排名上略有变化。月均活跃用户数和日均活跃人数的第五名分别是重庆农商行 303.80 万、福建农信 28.35 万，远高于 2 个维度的平均值，中小银行头部 App 优势明显。

表 3：中小银行月均月活跃用户数、月均日活跃人数 TOP 5

排名	APP 名称	月均活跃用户数 (万)	APP 名称	日均活跃人数(万)
1	浙江农信	660.14	浙江农信	77.80
2	江苏农商银行	357.98	江苏银行	52.22
3	广西农信	341.13	重庆农商行	36.40
4	江苏银行	335.96	江苏农商银行	29.17
5	重庆农商行	303.80	福建农信	28.35

资料来源：易观千帆，零壹智库

注：

1、2020 年度的手机银行月均月活跃用户数，选取易观千帆 2020 年全年 12 个月的平均值进行测算，即 2020 年 1 月至 12 月的月度活跃用户数的总和/12。

2、2020 年度的手机银行月均日活跃用户数，选取易观千帆 2020 年全年 12 个月的平均值进行测算，即 2020 年 1 月至 12 月的日均活跃用户数的总和/12。

四、App 下载量排名：TOP 30 平均超 4 亿次，建行“夺冠”近 36 亿次

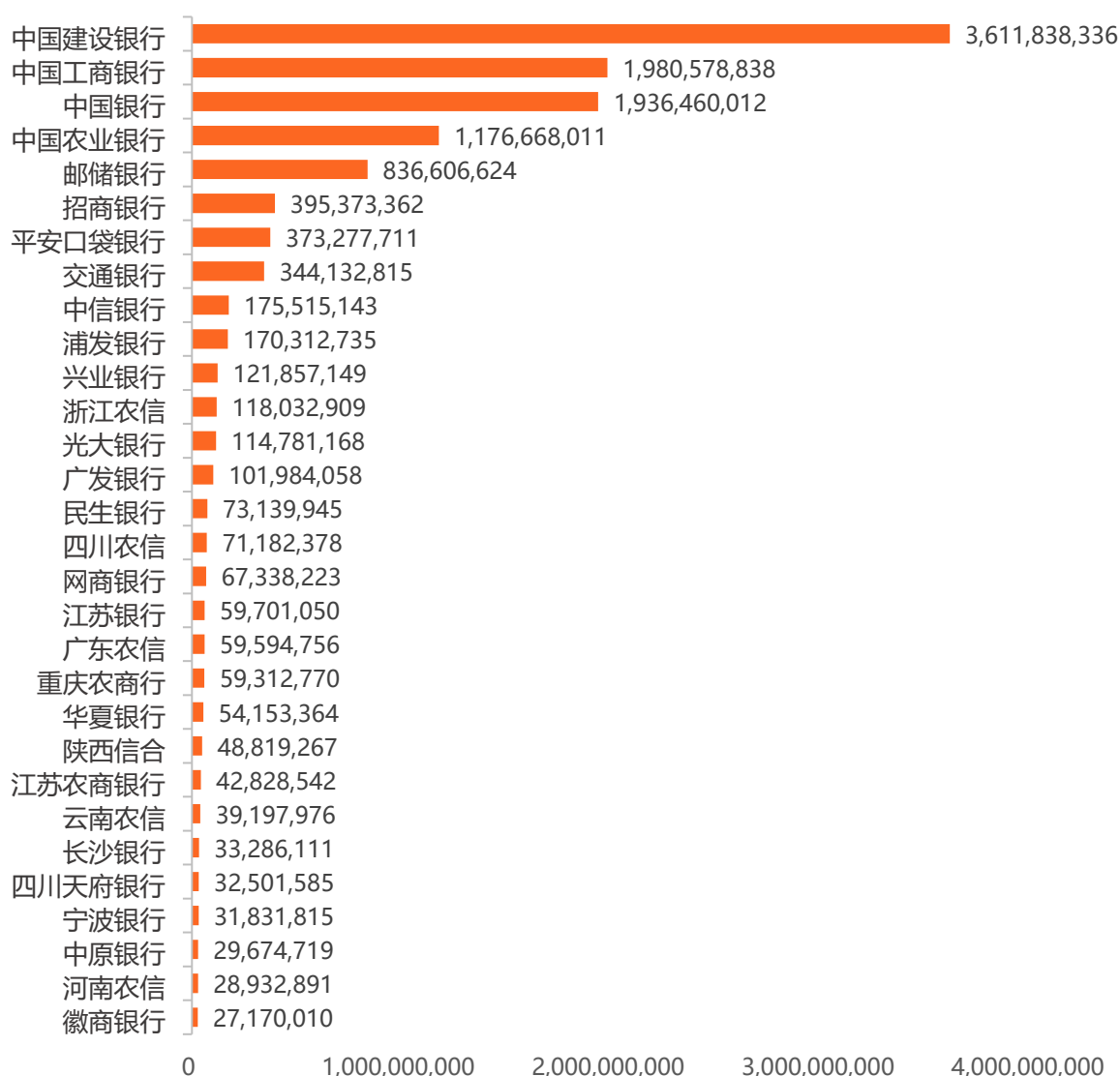
从手机银行 App 下载量来看，TOP 30 的平均下载量为 4.07 亿次。从排名来看，在 TOP 30 的入选金融机构之中，国有大行和全国性股份制银行占据主要优势。然而，一些中小银行的 App 下载量反超了部分全国股份制银行，更加突出地方法人银行的“服

务本地、服务市民”竞争优势。凭借一些特色场景与线上线下融合的新颖举措，中小银行更容易赢得用户信任感，并且在交叉营销方面，更加体现新颖服务理念。

（一）App 下载量排名结果：建设银行竞争力强，网商银行排名第 17

从 2020 年度手机银行 TOP 30 的 App 下载量来看，整体排名顺序与活跃用户数有所区别，具体表现为：下载量排在首位的是建设银行，达到 36.12 亿次；第二名是中国工商银行，达到 19.81 亿次；第三名是中国银行，达到 19.36 亿次。此外，在民营银行之中，网商银行入选 TOP 30，排在第 17 位。

图 4：手机银行 APP 下载量 TOP 30



资料来源：蝉大师，零壹智库

注：下载量为 8 大安卓市场的下载量，涵盖中国大部分安卓渠道的下载量（小米市场没有提供下载量）。数据时间节点为 2021 年 3 月初。

（二）中小银行 App 下载量：入选机构达 14 家，超越部分全国性股份行

在手机银行下载量的 Top 30 名单中，涵盖 14 家中小商业银行，占据了近五成的比例。整体来看，一批城商行与农村金融机构的手机银行 App 下载量表现较好，甚至超越了一些全国性股份制银行。其中，农村金融机构排名靠前的有浙江农信、四川农信、广东农信、重庆农商行等，尤其是浙江农信，排名第 12 位，超越了光大银行、广发银行、民生银行等全国性股份制银行。而在城商行方面，排名靠前的包括江苏银行、长沙银行、四川天府银行、宁波银行、中原银行等，用户下载量排名整体落后于农村金融机构。

五、IOS 评分排名：贵州银行居榜首，长治农商行、乌鲁木齐银行评分较高

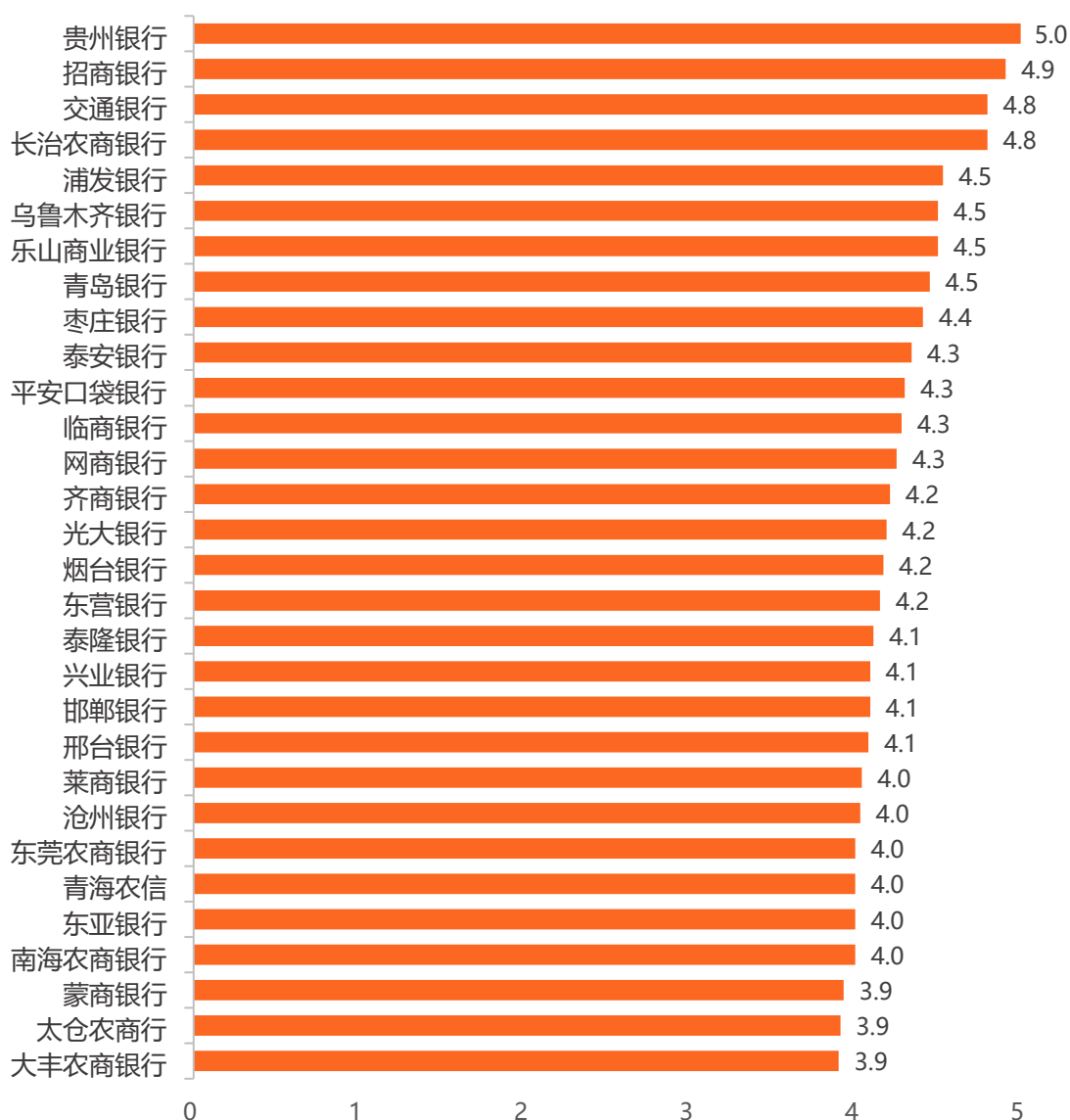
从 IOS 当前版本评分来看，在 2020 年度手机银行 TOP 30 名单来看，仅有 6 家全国性银行。其中，仅有交通银行一家国有大行，剩余 5 家均为全国性股份制银行。此外，入选的民营银行仅 1 家，即网商银行；东亚银行作为唯一的一家外资银行，入选 TOP 30 之中。

除上述这些银行之外，其余 22 家银行均为中小商业银行，可见地方法人银行更受本地居民认可，但是并不排除用户基数较少，因此偏负面得分偏少的可能性。

（一）App 评分 TOP 30：多数为中小银行，贵州银行获得满分

数据显示，在 IOS 应用商店中，贵州银行的 App 排名第一，获得满分 5.0 分。整体来看，在 App 评分方面，中小银行异军突起，超过了国有大行与全国性股份制银行，占据了市场主导地位。其中，3 家中小银行的 IOS 评分表现突出，即长治农商行排在第 4 位，得分 4.8；乌鲁木齐银行与乐山商业银行并列第 6，得分 4.5。

图 5：手机银行 APP IOS 当前版本评分 TOP 30



资料来源：蝉大师，零壹智库

注：IOS 当前版本评分，选取 2021 年 3 月初的最新数值。

（二）全国性银行 App 评分：表现弱于中小银行，国有大行仅有交通银行

在全国性银行之中，排名最靠前的是招商银行，得分为 4.9，位于第二位。而唯一入选手机银行 App 评分 Top 30 的国有大行，是交通银行的 4.8 分，排在第三名。同时，兴业银行是 TOP 30 评分之中，排名顺序位于尾部的全国性银行，该行得分为 4.1 分，被一批城商行与农商行所超越。由于全国性银行的线上金融平台场景与产品功能加载较多，因此在一定程度上会影响到用户体验，今后应更注重用户反馈与体验优化升级。

六、标杆成果案例：宁波银行突围术，加速构建数字金融生态平台

手机银行已成为数字金融生态平台建设的重要成果之一，面对着 2020 年疫情引发的网点到访数下滑、2021 年延续常态化疫情防控的宏观经济形势，朝向数字化、移动化转型，是摆在每一位银行家面前最迫切的战略任务。

零壹智库结合发布的 2020 年手机银行 App 数字竞争力排行榜，重点监测了入选 TOP 30 的头部中小银行，发现宁波银行、江苏银行和中原银行等 3 家城商行的手机银行运营成果较为突出。尤其是宁波银行，在 App 功能架构、场景布局、产品设计等方面的创新举措，值得同业机构借鉴。

（一）宁波银行、江苏银行和中原银行生态布局综述

纵观 3 家标杆城商行的数字金融生态平台布局情况，零壹智库梳理它们的 App，发现各自的差异化经营路径：

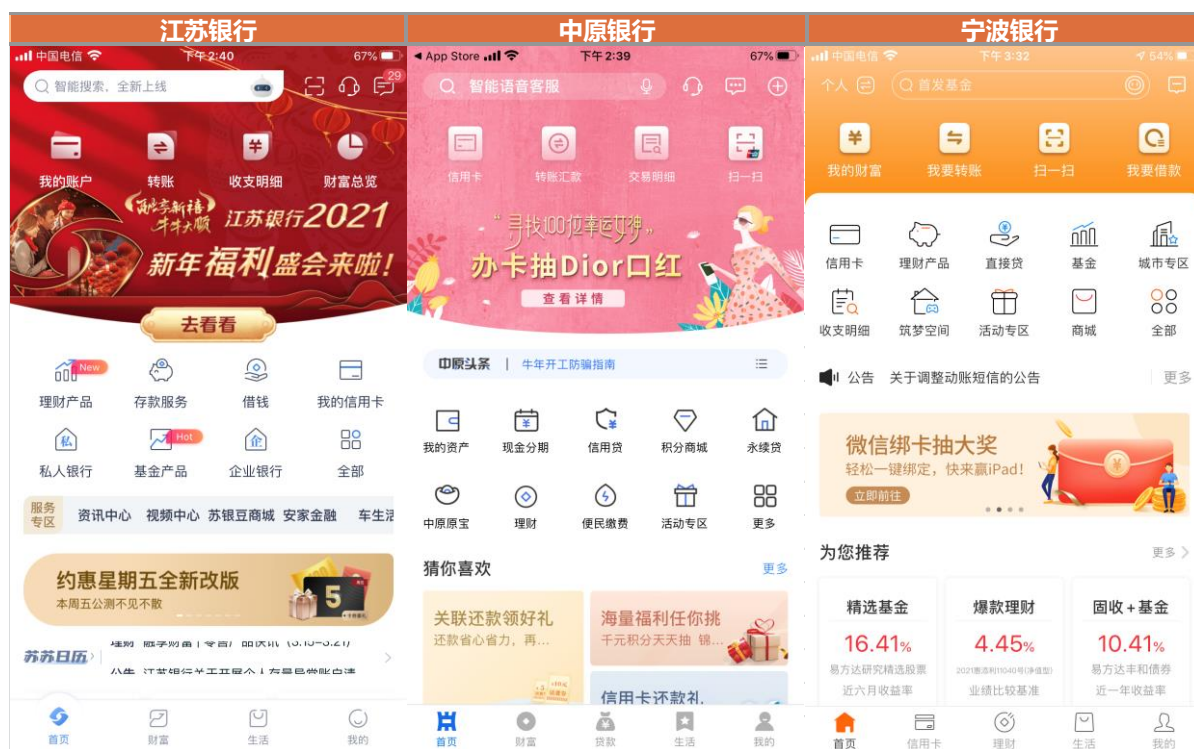
一是宁波银行主要拥有 3 款 App，即宁波银行、汇通生活-宁波银行信用卡、宁波银行直销银行；

二是江苏银行主要拥有 2 款 App，即江苏银行手机银行、江苏银行直销银行；

三是中原银行主要拥有 4 款 App，即中原银行、中原企业银行、中原直销银行、中原钱包。

整体来看，商业银行在线上端的服务渠道涵盖 3 项，包括手机银行 App、微信公众号/小程序以及网上银行。其中，手机银行 App 是获取线上流量最主要的端口，下面展示了 3 家城商行的手机银行 App 首页布局情况。其中，宁波银行最能凸显零售金融转型的发展特性，是 3 家银行之中最突出信用卡、理财等功能的一款 App。下文将围绕宁波银行的手机银行建设运营情况，进行全景化展示。

图 6：3 家手机银行 App 的首页界面对比



资料来源：零壹智库

（二）宁波银行功能架构：融合优惠活动、社交互动等互联网元素

从手机银行的页签来看，宁波银行拥有有 5 个，分别为——首页、信用卡、理财、生活、我的。将 3 家城商行对比来看，宁波银行突出强调了信用卡管理。

从首页的主要内容来看，宁波银行将扫一扫、搜一搜、语音助手、转账等便民功能放在了页面上端。在页面中部，宁波银行设置了应用板块，主要涵盖理财、基金、贷款、信用卡等内容，亦可点击“全部”进行查找使用。

值得一提的是，宁波银行灵活运用了互联网经营思维，根据用户的喜好和使用习惯，提供融入社交互动元素的功能板块，譬如优惠活动、话题 PK、生活特惠、热门资讯以及直播间等各方面内容。

（三）宁波银行场景布局：广泛连接、携手互联网平台助力流量增长

宁波银行将构建数字金融生态平台的发展理念，融入手机银行 App 建设与运营之中。该行采用“线上金融产品+生活场景”相融合的线上运营模式，构建出生活缴费、交通出行、电商购物等一系列场景。尤其是利用线上商城、优惠活动，实现消费金融产品的联动营销。在生活服务场景布局上，该行不断拓展着高频支付场景，譬如“影

音娱乐”囊括爱奇艺、腾讯视频、优酷等视频网站月卡；“充值缴费”囊括话费充值、油卡充值、生活缴费等服务；“车主生活”设置了停车、代驾服务、车险报价、ETC 在线签约等项目。

（四）宁波银行产品设计：构建出特色的线上化零售信贷服务体系

宁波银行的总部位于浙江省，借助民营经济活跃的发展特性，吸引了大量的年轻用户群体，因此发展手机银行 App 更容易积淀优质、稳定的零售用户群体。从线上金融产品体系来看，宁波银行也偏向于线上化的零售信贷产品布局，主要包括白领通、万利金和随心分等 3 款产品。

白领通采取“一次授信三年有效，不用款不计息”的操作模式，具有较强的吸引力，但这款产品只针对白领人士，普通大众不符合准入条件；万利金这款产品可最大程度上满足持卡人的消费资金需求，同时也有效缓解了持卡人的还款压力；随心分的授信期限比白领通、万利金长，可有效缓解持卡人的还款压力，但费用稍高于白领通。

整体来看，宁波银行的零售客群基数较好，因此表现出较强的手机银行数字竞争力，对数字金融生态体系的建设做出了重大贡献。具体来看，宁波银行的 3 款特色信贷产品，具体设计结构与针对目标用户群体如下：

表 4：宁波银行 App 的 3 款特色信贷产品

银行类型	金融产品	面向群体	年限	利率	额度
宁波银行	白领通	针对公务员、教师、医生、会计、律师等具有稳定职业的白领人士发放	最长 3 年，单笔贷款最长 1 年	基准利率的基础上上浮 30%左右	最高可达 50 万
	万利金	公务员、律师、会计、国企单位员工、大企业员工以及金融、保险等行业的正式员工	最长可达 36 期	手续费一次性支付的，按照分期本金的 0.4%-1.5%/期计算；手续费分期支付的，按照分期本金的 0.45%-0.75%/期计算；提前还款的，手续费将一次性收取剩余本金的 5%	最高可达 50 万

银行类型	金融产品	面向群体	年限	利率	额度
	随心分	公务员、事业单位 编制人员、会计等 稳定职业者	5 年	每日按随心分本金的 0.018%-0.04%计算	最高 50 万

资料来源：公开资料，零壹智库

本文展示的“手机银行数字竞争力 TOP 100”评选分析为简要版，如需获取本次评选的部分基础数据包，可以加零壹工作人员微信 13261990570（填加时注明：姓名+机构+职务），回复“手机银行评选资料”获取。

金融与科技知识服务平台

金融与科技知识服务平台，2013年成立于北京，建立了传播+研究+数据+咨询+培训等服务体系，覆盖金融与科技生态的主要领域，已服务超过300家机构。

零壹财经·零壹智库是中国互联网金融协会会员、北京市互联网金融行业协会发起单位并任投资者教育与保护专委会主任单位、中国融资租赁三十人论坛成员机构、湖北融资租赁协会副会长单位、广州融资租赁产业联盟理事单位。

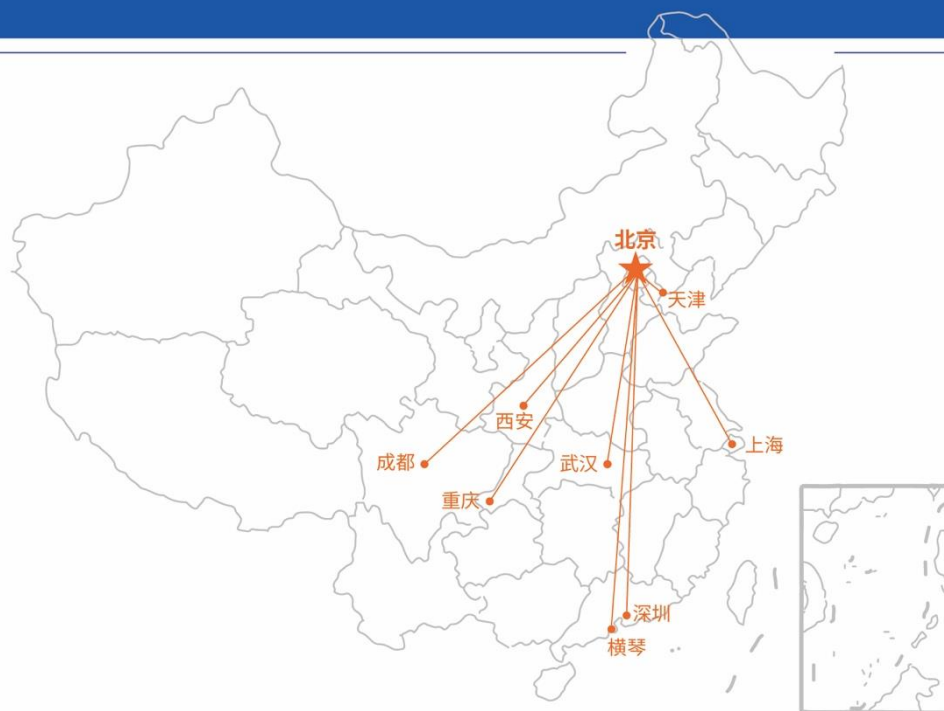
传·播

研·究

数·据

咨·询

培·训



40⁺

专业书籍

350⁺

专题报告

700⁺

数据报告

30⁺

行业峰会

50⁺

闭门研讨会

2013年

2020年



40万⁺

微信粉丝

15⁺

第三方媒体平台

1万⁺

原创文章

10亿⁺

累计阅读

公众号矩阵



零壹财经



财星



零壹租赁智库



零壹智库Pro



零售金融观察



Fintech前线



01区块链



零壹智库

零壹智库 · 01THINKTANK

30⁺ 会员机构

30⁺ 峰会

50⁺ 闭门会

700⁺ 音视频课程

零壹智库Pro · RESEARCH



350⁺ 专题报告

700⁺ 数据报告



更多报告, 请扫描二维码 进入找报告小程序



添加微信 lycj002 邀请您进入更多行业分类群
(群内每日分享更多深度报告)

金融与科技专业知识与信息服务平台。

通过“零壹智库Pro”平台为个人和机构客户提供“报告+音频+视频”等多种形式的知识服务, 推出了“VIP会员”、“黑金会员”两大专属服务, 以及数十个定制专题。

通过“找报告”小程序提供超10万份的行业研究报告查询服务。

通过“01FINDS”提供公司分析、行业分析、数据指标、投融资情报、技术指标、研究报告、新闻舆情等服务, 为用户提升决策效率。

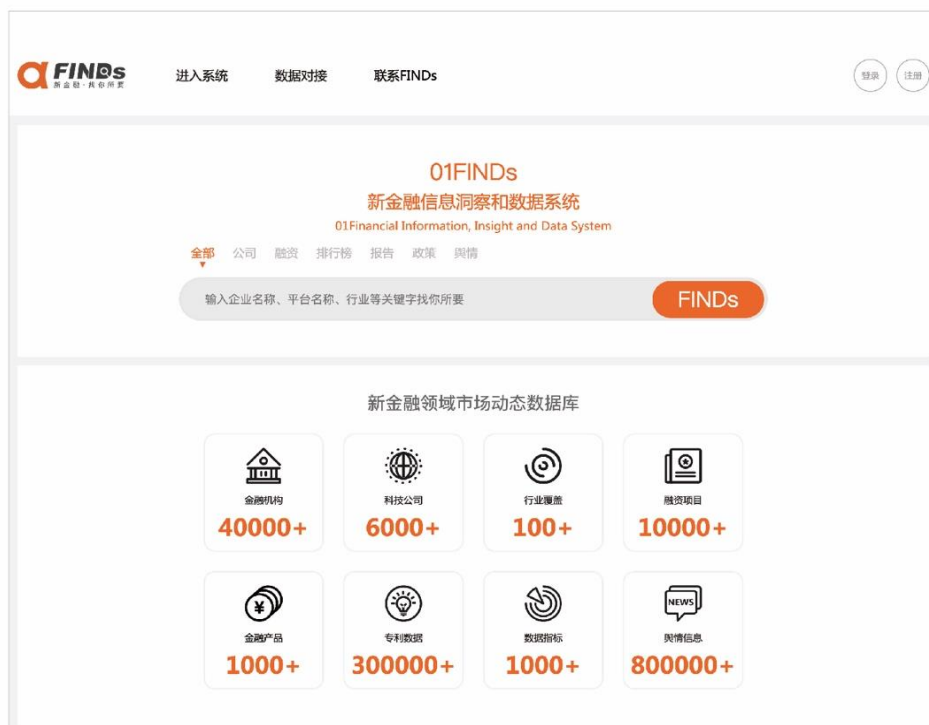


40⁺
书籍

01FINDs • DATA

01FINDs是零壹财经旗下专注于新金融与数字科技领域的数据库，持续跟踪全球范围内大数据、云计算、区块链、人工智能等技术型企业/项目及其关联信息。

01FINDs为用户提供找公司、行业分析、数据指标、投融资、研究报告、技术专利、新闻舆情等服务，助力提升决策效率。



报告声明

本报告研究过程和研究结论均保持独立，零壹智库对本报告的独立性负责。本报告中信息均来源于公开信息及相关行业机构提供的资料，零壹智库对这些信息的准确性及完整性不作任何保证。报告中的信息或所表达意见并不构成任何投资建议。本报告的完整著作权为零壹智库信息科技（北京）有限公司所有，未经本公司书面许可，任何机构和个人不得以任何形式使用，包括但不限于复制、转载、编译或建立镜像等。

零壹财经·零壹智库
— 金融与科技知识服务平台 —

零壹智库信息科技(北京)有限公司

🌐 www.01caijing.com

✉ marketing@01caijing.com

☎ 13261990570

